STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 11998
30 april 2015

Mandaat klachtbehandelaars inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (Mandaatregeling Nationale ombudsman 2015)

Nummer 20150152/u

Artikel 1

De klachtbehandelaars bij Bureau Nationale ombudsman kunnen namens de Nationale ombudsman ten aanzien van de aan hen toebedeelde klachtdossiers brieven ondertekenen en andere handelingen verrichten met uitzondering van de brieven en handelingen, zoals opgenomen in de bijlage bij deze regeling.

Artikel 2

De mandaatregeling treedt in werking op 1 mei 2015. Eerdere regelingen vervallen per 1 mei 2015.

Artikel 3

Deze mandaatregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en op de website www.nationaleombudsman.nl

Den Haag, 23 april 2015

De Nationale ombudsman,
R.F.B. van Zutphen

BIJLAGE BIJ DE MANDAATREGELING NATIONALE OMBUDSMAN 2015

Lijst behorende bij de mandaatregeling Nationale ombudsman 2015 met handelingen die aan de ambtsdragers zijn voorbehouden en brieven waarvan de ondertekening aan ambtsdragers is voorbehouden

Te ondertekenen door de Nationale ombudsman

- Brief waarmee een onderzoek wordt geopend.
- Brief waarmee een onderzoek na bemiddeling wordt afgesloten.
- Het rapport.
- Brief waarmee een rapport, al dan niet ter kennisneming, wordt aangeboden.
- Brief waarmee een onderzoek wordt afgesloten en waarin de bevindingen van de Nationale ombudsman en eventueel zijn oordeel staan.
- Brief waarmee een afschrift van de hiervoor bedoelde brief wordt gestuurd aan een overheidsinstantie.
- Brief waarmee wordt gereageerd op een verzoek om een rapport te herzien.
- Brief waarmee de Nationale ombudsman instemming betuigt met een maatregel die een overheidsinstantie tijdens een onderzoek heeft genomen.
- Brief waarmee de verzoeker of zijn vertegenwoordiger wordt geïnformeerd over de reactie van de betrokken overheidsinstantie op een aanbeveling en de visie van de Nationale ombudsman daarop.
- Brieven over het gebruik van dwangbevoegdheden.

Te ondertekenen door een substituut-ombudsman

- Brief waarmee aan de verzoeker wordt meegedeeld dat er geen aanleiding is om een onderzoek in te stellen, omdat de klacht kennelijk ongegrond is of omdat de verzoeker onvoldoende belang heeft bij een in te stellen onderzoek dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Als er al een vaste lijn van de ombudsman is, mag de brief wel worden afgedaan door de klachtbehandelaar. De Nationale ombudsman beslist expliciet of er een vaste lijn is.
- Brief waarmee aan de verzoeker wordt meegedeeld dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat over dezelfde gedraging een procedure loopt bij de strafrechter, de civiele rechter of de tuchtrechter.
- Brief dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat de klacht nauw samenhangt met een onderwerp waarover een procedure loopt bij een rechtelijke of andere instantie.
- Brief waarmee aan de verzoeker wordt meegedeeld dat geen onderzoek wordt ingesteld omdat op de gedraging waarover wordt geklaagd door de rechterlijke macht wordt toegezien.
- Het verslag van bevindingen van een ingesteld onderzoek.
- Brief waarmee het verslag van bevindingen, al dan niet ter kennisneming, aan betrokkenen wordt aangeboden.
- Brief waarmee een betrokkene wordt uitgenodigd om te worden gehoord door de substituut-ombudsman.
- Brief waarmee een verslag van het horen door de substituut-ombudsman aan betrokkenen wordt toegestuurd.
- Brief waarmee wordt gereageerd op een verzoek om een onderzoekbeslissing te herzien.
- Brief waarmee wordt gereageerd op een klacht over de Nationale ombudsman.
- Brief waarmee de Nationale ombudsman een verzoekschrift ex art. 9:19 Algemene wet bestuursrecht (Awb) doorstuurt naar een rechterlijke instantie.

TOELICHTING BIJ DE MANDAATREGELING 2015

De Nationale ombudsman behandelt elk jaar duizenden klachten. De Nationale ombudsman doet dit niet alleen. Hij wordt ondersteund door twee of drie substituut-ombudsmannen en ongeveer 170 medewerkers. In onderhavige regeling wordt het eerdere mandaat uit 2010 vernieuwd voor de medewerkers die de klachten behandelen (klachtbehandelaars).

Uitgangspunt van de regeling is dat de klachtbehandelaar de stukken tekent die betrekking hebben op zijn of haar dossier, tenzij de bevoegdheid niet door de ambtsdagers is gemandateerd. Met deze regeling wordt beoogd recht te doen aan de zelfstandigheid van de klachtbehandelaar en de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Bij elke klacht stelt de klachtbehandelaar zich de vraag of bepaalde zaken besproken moeten worden met bijvoorbeeld de teamleider of een ambtsdrager. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de complexiteit van een zaak (zoals ketenproblematiek), twijfels of politiek-bestuurlijke gevoeligheden (zoals zaken over het Koningshuis, zaken waarover in de pers is of zal worden gepubliceerd), zaken van leven en dood. Klachtbehandelaars die bij de Nationale ombudsman komen werken, laten in de beginfase altijd bepaalde zaken beoordelen door hun teamleider of begeleider (groeipad).

Bij de klachtbehandeling gaat het niet alleen om het versturen van brieven. Veel zaken gaan via de telefoon of via de e-mail. Daarom is in de regeling bepaald dat het mandaat voor de klachtbehandelaars ook ziet op ’andere handelingen’. Een verandering ten opzichte van de Mandaatregeling 2010 is dat klachtbehandelaars ook zelfstandig zaken mogen afdoen op de grond dat de klacht kennelijk ongegrond is of het belang van verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (art. 9:23, onderdelen b en c, Awb) als het gaat om vaste ombudsprudentie. Dit onder het voorbehoud dat de Nationale ombudsman expliciet heeft vastgesteld – op basis van concrete dossiers die door teams zijn voorgelegd – dat een bepaalde lijn als vaste ombudsprudentie kan worden beschouwd.
De ondertekening van een aantal brieven wordt niet gemandateerd. De ondertekening van deze brieven is voorbehouden aan de ambtsdragers. In de lijst bij de regeling is terug te vinden om welke brieven het gaat. Aan de lijst met door een ambtsdrager te ondertekenen brieven wordt toegevoegd het doorzenden naar een bestuursrechter van een verzoekschrift ter behandeling als beroepschrift (art. 9:19 Awb). De mandaatregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant en op de website van de Nationale ombudsman.